

Objectif général: Coordonner et organiser la mise en place de services d'aide et de soins à domicile afin d'assurer le suivi du plan de soutien d'utilisateurs en situation complexe.

Cette description de fonction constitue un document de référence basé sur l'analyse et la pondération des tâches à un niveau sectoriel. Elle peut être attribuée aux travailleurs dans le respect du principe-clé de correspondance à minimum 80% du contenu avec les tâches structurellement exercées par le travailleur (cf. principes d'attribution des fonctions IFIC).

ACTIVITÉS	TÂCHES
- Recevoir et analyser les demandes d'aide et de soins	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit les demandes de divers interlocuteurs (ex. usagers/entourage, prestataires/institutions de soins, intervenants sociaux); • Recueille et clarifie les informations préliminaires requises pour ouvrir un dossier (ex. données personnelles, nature de la demande, besoins spécifiques et situation psycho-médico-sociale); • Évalue l'éligibilité de la prise en charge et oriente la demande le cas échéant vers d'autres services; • S'entretient avec l'utilisateur et/ou son entourage par téléphone et/ou sur le lieu de vie afin de l'informer et de lui expliquer les droits et avantages sociaux qui lui sont applicables, le fonctionnement de l'organisation, les procédures, les possibilités d'accès aux soins et aux aides; • Analyse les besoins globaux et détermine la mise en place des services nécessaires à domicile.
- Organiser la prise en charge et l'accompagnement des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Met en place le plan de soutien en accord avec l'utilisateur/l'entourage; • Accompagne l'utilisateur en évaluant périodiquement le plan de soutien avec lui/entourage et intervenants professionnels; adapte la prise en charge si nécessaire; • Relaye tout changement relatif à la situation de l'utilisateur (ex. hospitalisation) ou informations concernant la mise en place ou le suivi des services (ex. changement de prestataire, d'horaire); • Organise des réunions de coordination concernant la prise en charge d'utilisateurs avec les acteurs concernés (ex. usager/entourage, prestataires), agit le cas échéant en tant que conciliateur et assure le suivi des décisions convenues.
- Participer à la continuité et la qualité des services	<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et/ou échange des informations concernant l'offre de services; • Met en relation différents intervenants/organisations pour faciliter et optimiser les prestations de services.
- Effectuer des tâches administratives en lien avec le suivi des dossiers	<ul style="list-style-type: none"> • Prépare, rédige et transmet divers documents relatifs à la prise en charge (ex. convention de collaboration, compte-rendu des réunions de coordination, suivi des prestations); • Participe à la réalisation de rapports d'activité.
- Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> • Conseille et/ou commande du matériel adapté et s'assure de la réalisation de petites adaptations dans l'habitation (ex. siège de douche, matelas spécial, lit adapté).

CRITÈRES

Connaissance et savoir-faire

- Connait les procédures et l'offre de service de l'organisation;
- A une connaissance approfondie du réseau d'aide et de soins;
- Sait travailler avec des programmes informatiques nécessaires;
- Période de familiarisation: 6 - 12 mois

Gestion d'équipe

- Pas d'application.

Communication

- Est à l'écoute des usagers et de leur entourage;
- Assure un rôle de relais entre ceux-ci et les intervenants externes;
- Informe les usagers et/ou l'entourage des possibilités de soutien et des modalités administratives.

Résolution de problèmes

- Identifie les besoins des usagers, évalue leur évolution au fil du temps et formule des propositions pour l'amélioration des prestations de services;
- Est la personne de contact entre les usagers et les intervenants externes en cas de problèmes concernant le dispositif d'aide (ex. réajustement des services, conflit avec un prestataire);
- Contacte le responsable hiérarchique en cas d'anomalies ou de problèmes.

Responsabilité

- Se charge de la coordination de la mise en place des services d'aide et de soins selon les procédures de l'organisation et du cadre légal;
- Participe à la continuité et la qualité du dispositif d'aide et de soins;
- Réfère au responsable hiérarchique en cas de situations exceptionnelles.

Facteurs d'environnement

- Se trouve régulièrement dans le trafic;
- Travailler sur écran (<80%) est une exigence à l'exercice de la fonction;
- Contact personnel régulier avec la maladie, la souffrance ou la mort;
- De temps à autre, contact avec des personnes agressives verbalement ou physiquement.